

Informácia o výsledkoch kontroly, ktorá sa uskutočnila na medzinárodných letiskách v SR a bola zameraná na dodržiavanie práv cestujúcich v leteckej doprave.

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „*SOI*“) uskutočnila v roku 2022 celoslovenskú kontrolnú akciu, ktorá bola zameraná na dodržiavanie práv cestujúcich v leteckej doprave, v súlade s nariadeniami Európskej Únie.

Hlavným cieľom kontrolnej akcie bolo preveriť rovné postavenie pri poskytovaní informácií a služieb pre všetky fyzické osoby bez rozdielu zdravotného stavu, postihnutia alebo mobility pri využívaní služieb leteckých dopravcov alebo infraštruktúry.

V rámci ustanovenia § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov je *SOI* vnútroštátny orgán zodpovedný za dohľad a presadzovanie práv cestujúcich v leteckej doprave, ktoré sú ustanovené v nasledovných nariadeniach Európskej Únie:



Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91 (ďalej len „*Nariadenie 261/2004*“)



Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave (ďalej len „*Nariadenie 1107/2006*“).

Pre účely tejto kontrolnej akcie a v súlade s *Nariadením 1107/2006 zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou* (Person with reduced mobility - ďalej len „*PRM*“) sú osoby, ktorých pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená kvôli akémukoľvek fyzickému postihnutiu (poškodeniu orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, trvalému alebo dočasnému), duševnému postihnutiu alebo poškodeniu alebo inému dôvodu postihnutia, alebo veku, a ktorých situácia si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii pre všetkých cestujúcich, ich potrebám. V určitých prípadoch môže letecký dopravca požadovať, aby *PRM* cestoval s asistentom, resp. s osobou, ktorá ho sprevádza počas cesty. Zrakovo postihnutý *PRM* má právo cestovať s vodiacim psom. *PRMs* môžu byť aj osoby po úraze, starší ľudia, matky s deťmi do 2 rokov, tehotné ženy, resp. osoby, ktorých pohyblivosť je z určitého dôvodu znížená.

Asistenčné služby sú určené *PRM* a sú poskytované na letiskách a u leteckých dopravcov bezplatne.

Sťažnosti týkajúce sa poskytovania asistenčných služieb vyplývajúcich z *Nariadenia 1107/2006* predkladá cestujúci (*PRM*) vnútroštátnemu orgánu, určenému na výkon dohľadu nad uvedeným nariadením.

Výsledky kontroly

SOI uskutočňuje kontrolu na medzinárodných civilných letiskách pravidelne, každé 2 roky (posledná kontrola sa uskutočnila v roku 2018). Vzhľadom na výskyt pandémie ochorenia COVID-19 sa kontrolná akcia mohla uskutočniť až v roku 2022.

Kontrolnú akciu na letisku vykonáva miestne príslušný inšpektorát *SOI* so sídlom v kraji, v ktorom sa nachádza vybrané medzinárodné letisko. **Celkovo bolo v roku 2022 do kontrolnej akcie zahrnutých 6 letísk**, pričom na základe zistenia Inšpektorátu *SOI* so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Letisko Sliač je uzavreté pre civilnú dopravu. Z tohto dôvodu bolo možné vykonať kontrolu plnenia nariadení len na 5 letiskách. Do kontrolnej akcie boli vybrané medzinárodné civilné letiská, ktoré zabezpečujú pravidelnú leteckú dopravu, charterovú prepravu a súkromné lety.

Tabuľka č. 1 – Medzinárodné letiská na území SR, na ktorých sa uskutočnila kontrola

	Inšpektorát SOI	Letisko	Skratka názvu letiska (podľa IATA codes)	Celkový počet cestujúcich	Počet PRM
1.	I-SOI Bratislava	Letisko M. R. Štefánika – Airport Bratislava, a. s.	BTS	475 982	1 019
2.	I- SOI Trnava	Letisko Piešťany a. s.	PZV	2 690	0
3.	I-SOI Žilina	Letisková spoločnosť Žilina a. s.	IZL	492	2
4.	I-SOI Prešov	Letisko Poprad-Tatry, a. s.	TAT	16 277	0
5.	I-SOI Košice	Letisko Košice - Airport Košice a. s.	KSC	168 742	135
	Spolu			664 183	1156

Graf č. 1 Rozloženie počtu cestujúcich podľa vybraných letísk



V súlade s *Nariadením 261/2004* letecký dopravca je povinný **na letisku viditeľne umiestniť nasledujúcu informáciu pre cestujúcich** (v odletovej hale, odbavovacom pulte a v gatoch):

"Ak vám bol odmietnutý nástup do lietadla, alebo ak je váš let zrušený alebo omeškaný aspoň dve hodiny, požiadajte pri odbavovacom pulte alebo nástupnom východe o písomné informácie o vašich právach, najmä o náhrade a pomoci". Informácia musí byť v prioritne v slovenskom jazyku. Pre cestujúcich musia byť k dispozícii aj písomné informácie, ktoré obsahujú pravidlá náhrady a pomoci v súlade s týmto nariadením a kontakt na vnútroštátny orgán (SOI).

V prípade nevidiacich osôb alebo osôb s poškodením zraku sú tieto informácie poskytované asistenčnou službou.

Porušenie tohto článku nariadenia bolo zistené na letisku KSC (informácie neboli prístupné v slovenskom jazyku a chýbal kontakt na vnútroštátny orgán). **Na základe výzvy Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach boli uvedené nedostatky odstránené do 30 dní od zistenia.** V súčasnosti sú informácie na letisku v slovenskom jazyku, ako aj v ďalších jazykových mutáciách

https://www.airportkosice.sk/sites/default/files/inline-files/a3%20digitalna%20verzia_pr%20C3%20A1va-01%20%281%29.png



Na každom letisku musí byť zabezpečený plynulý bezbariérový presun *PRM* od miesta parkovania až na palubu lietadla, v súlade s *Nariadením 1107/2006*. Aby bolo možné využitie presunu a zabezpečené rovné postavenie cestujúcich pri využívaní služieb na letisku, má *PRM* nárok na poskytnutie **bezplatných asistenčných služieb** (čl.7). Tieto sú poskytnuté podľa typu zdravotného postihnutia a súvisiacich požiadaviek *PRM*.

Prenos informácií o potrebe asistenčných služieb (čl. 6) oznamuje letecký dopravca na základe žiadosti *PRM* najneskôr 36 hodín pred uverejneným časom odletu riadiacemu orgánu letiska. *PRM* môže požiadať o bezplatné asistenčné služby dopravcu už pri kúpe letenky. Potrebu asistencie je *PRM* povinný nahlásiť najneskôr do 48 hodín pred plánovaným odletom leteckému dopravcovi alebo cestovnej kancelárii/agentúre, u ktorej si letenku zakúpil.

Kontaktné miesto pre asistenčné služby

(čl. 5) toto miesto musí byť prístupné pre všetky osoby v závislosti od druhu zdravotného postihnutia (cestujúci so zrakovým, sluchovým, rečovým, telesným postihnutím..). Podľa veľkosti letiska, sú zvyčajne na letisku 2 stojany, jeden na príletoch a 1 na odletoch, prostredníctvom ktorých si môže *PRM* privolať asistenčnú službu. Súčasťou kontaktného miesta pre asistenčné služby sú vyhradené a označené parkovacie miesta pri vstupe a východe z terminálov.



Rozsah bezplatných asistenčných služieb pred odletom:

- a) presun z parkoviska na kontaktné miesto pre asistenčné služby a požiadať o asistenčné služby,
- b) presun k odbavovacej priehradke Check-in a odovzdanie batožiny určenej do podpalubia,
- c) presun k pasovej, colnej a bezpečnostnej kontrole; v rámci bezpečnostnej kontroly je umožnená diskrétna kontrola osoby s protézami končatín, taktiež v prípade sluchovo postihnutého cestujúceho, je potrebné aby personál letiska mal namiesto rúška priehľadný ochranný štít, aby cestujúci mohol odčítať z pier, resp. personál musí zohľadniť pri bezpečnostnej kontrole všetky druhy zdravotného postihnutia.
- d) presun a pohyb *PRM* v bezcolnej zóne,
- e) pomoc pri preprave z „Gate“ do lietadla (preprava autobusom, výtahom, príp. iné),
- f) pomoc v prípade nástupu na palubu lietadla alebo výstupu s pomocou výtahov, invalidných vozíkov alebo inej nutnej pomoci,
- g) zabezpečiť potrebný počet mobilných pomôcok, vrátane zariadení, ako sú invalidné vozíky (dočasne poskytnúť náhrady za zničené alebo stratené mobilné pomôcky a zabezpečiť možnosť nabíjania batérií mobilných pomôcok a označiť toto miesto).
- h) zabezpečiť prípadnú pozemnú obsluhu slepeckých psov s osvedčením.

V prípade potreby zabezpečiť presun *PRM* na vyhradené toalety, ktoré sú na letisku označené piktogramom. V prípade pádu postihnutej osoby je na toailete signalizačné zariadenie na privolanie pomoci.

Štandardné normy veľkosti priestorov a zariadení musia vyhovovať odporúčaniam uvedených v Dokumente č. 30 Európskej konferencie civilného letectva (ECAC) pre zdravotne postihnuté osoby.

Rozsah asistenčných služieb po prúde:

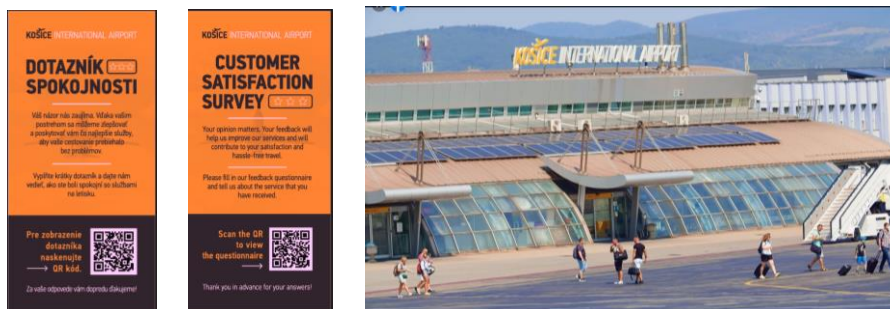
- a) presun z lietadla na kontaktné miesto pre asistenčné služby a absolvovanie pasovej, colnej a bezpečnostnej kontroly,
- b) presun do prúdeovej haly a prevzatie batožiny,
- c) presun *PRM* cez tranzit na pokračovanie ďalším letom (v prípade spojeného letu),
- d) presun *PRM* k východu a k parkovaciemu miestu.

Počas kontrolnej akcie neboli na letiskách zistené porušenia uvedeného rozsahu asistenčných služieb.

V súlade s *Nariadením 1107/2006*, letisko, ktoré prepraví viac ako 150 000 cestujúcich za rok má povinnosť vytvoriť **Normy kvality a monitorovať kvalitu poskytovania asistenčných služieb** (čl.9). Letisko informuje verejnosť o výsledkoch monitoringu kvality služieb. Uvedené sa týka letiska BTS a letiska KSC.

Letisko BTS pravidelne vykonáva interné audity a verejnosť informuje prostredníctvom webovej stránky.

Na letisku KSC však boli zistené nedostatky. Letisko nemonitorovalo kvalitu poskytovaných asistenčných služieb. *PRM* neboli informovaní o možnosti obrátiť sa so sťažnosťou na neposkytnutie asistenčných služieb na *SOI*. Na výzvu Inšpektorátu *SOI* so sídlom v Košiciach pre Košický kraj boli nedostatky odstránené. Letisko vytvorilo pre *PRM* dotazník spokojnosti v slovenskom a anglickom jazyku. Monitorovanie kvality služieb zahrnul riadiaci orgán letiska do organizačnej normy. **Na základe výzvy inšpektorátu boli uvedené nedostatky riadne odstránené do 30 dní od zistenia.**



Školenia personálu letiska, týkajúce sa poskytovania bezplatných asistenčných služieb pre *PRM* na základe špecifických potrieb *PRM* a zabezpečenia nediskriminačného prístupu k potrebám *PRM* v súlade s *Nariadením 1107/2006* (čl. 11), prebiehajú pravidelne na všetkých kontrolovaných letiskách.

Záver

Cieľom tejto proaktívnej kontroly bolo preveriť plnenie povinnosti leteckých dopravcov poskytnúť cestujúcim informácie o ich právach v prípade dlhého meškania, zrušenia letu alebo zamietnutia nástupu na palubu lietadla, taktiež preveriť poskytovanie bezplatných asistenčných služieb na letiskách, ktoré umožňujú *PRM* rovnaké možnosti mobility a cestovania.

Zistené skutočnosti potvrdili, že medzinárodné letiská v SR ako aj ich riadiace orgány a leteckí dopravcovia dodržiavajú povinnosti, stanovené príslušnou európskou legislatívou v oblasti práv cestujúcich v leteckej doprave.

Vzhľadom na zistené nedostatky na letisku KSC prišli inšpektori SOI k prijatiu opatrení na odstránenie zistených nedostatkov. Nedostatky boli odstránené v stanovenom rozsahu a lehote.

Môžeme konštatovať, že **trend zlepšovania kvalitatívnej úrovne poskytovaných asistenčných služieb pre osoby so zníženou mobilitou, v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi, má stúpajúci charakter na všetkých kontrolovaných letiskách.** Vzhľadom na udržanie zisteného trendu bude SOI venovať problematike dodržiavania práv cestujúcich v leteckej doprave pozornosť aj v budúcnosti.